



**Geachte relatie,**

De helpdesk van Sera is ooit bedoeld geweest om hulp te geven bij kleine en concrete vragen rond het Serapakket. Inmiddels wordt echter meer dan 70% van onze helpdesktijd besteed aan zaken, die niets met Sera en de oorspronkelijke bedoeling te maken hebben. Het gaat meestal om problemen rond de server, software van derden en andere zaken, die zelfs niet door Sera geleverd zijn. Niet alleen hebben wij daardoor geen dekking meer voor de kosten, maar ook moeten we ons eerst wegwijs zien te maken in een enorme hoeveelheid, vaak exotische, varianten op het gebied van serverinrichting en beveiliging. Soms is het zoeken naar een speld in een hooiberg, welke instellingen en parameters iemand anders heeft gebruikt.

We willen daarom graag nog eens duidelijk maken wat de bedoeling van de helpdesk- en onderhoudsovereenkomsten is. Werkzaamheden die niet zijn inbegrepen in de overeenkomsten, worden vanaf nu op nakalkulatiebasis berekend, waarbij minimaal 30 minuten in rekening worden gebracht, omdat dit type helpdesk een enorme verstoring van het werkritme veroorzaakt.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

**SERA**

---

**Dear customer ,**

The helpdesk of Sera was designed to give answers on small and specific questions about the Sera package. Meanwhile, however, we spend more than 70 % of our support time on topics outside Sera and the original intentions. Often it is problems around the server, third party software and other things, that are not even supplied by Sera. Not only do we not have a coverage for our costs, but we also must find our way in a huge number of, often exotic, variations in server setups and security matters. Sometimes it is like searching for a needle in a haystack, to see what settings and parameters someone else has used .

Therefore we would like to make clear again, what is the purpose of the helpdesk and maintenance agreements. Activities that are not included in the agreements , are charged from now with a minimum of 30 minutes because this type of help desk causes a massive disruption of the work rhythm.

We hope we have informed you sufficiently.

**SERA**



## INBEGREPEN IN DE OVEREENKOMSTEN

### HELPDESK

- Antwoord per email of per telefoon bij vragen over functies binnen het Serapakket
- Advies per email of per telefoon in geval van problemen
- Korte inlog via Terminal Server om instellingen etc. te controleren of om advies beter te kunnen geven
- Snelle service bij de oplossing van andere problemen

### VOORWAARDEN

- De gebruiker dient voldoende kennis te hebben van het vakgebied waarover de vragen gaan
- De Terminal Server moet 24/7 ter beschikking staan
- Er moet direct toegang zijn tot de server waarop de database van Sera draait
- Geen overbodige en complexe VPN verbindingen of andere inlogconstructies

### ONDERHOUD

- Het onderhoudsbedrag wordt gebruikt om nieuwe ontwikkelingen te financieren
- Updates en nieuwe functies worden gratis ter beschikking gesteld op onze website

---

## NIET INBEGREPEN

- Installatie van software, ook die van Sera
- Inrichting van het Serapakket
- Trainingen en cursussen
- Bezoek op locatie
- Aanpassen van data in de database
- Uitleg m.b.t. algemene zaken zoals boekhouding, logistiek en productieplanning
- Hardwareproblemen
- Aansturing van printers en andere randapparatuur
- Ondersteuning van producten van derden zoals Office, SQL-server, Windows server
- Inrichting Remote App
- Inloggen via VPN-verbindingen, Cisco, Teamviewer etc. anders dan Microsoft RDP
- Aanpassingen van variabele formulieren zoals facturen en orderbevestigingen
- Hulp bij het opzetten van databasequeries en Excelrapporten
- Oplossing van de gevolgen van hardwarestoringen, virusinfecties en foutieve installaties

Ondersteunende documenten te vinden op <http://download.serasoft.com>



## **INCLUDED IN CONTRACTS**

### **HELPDESK**

- Reply by email or phone any questions about features within the Sera package
- Customer Service by email or by phone in case of problems
- Short login by Terminal Server to check settings and to be able to give better advice
- Quick service to solve other problems

### **TERMS**

- The user must have enough basic skills and knowledge regarding the subjects
- The Terminal Server must be 24/7 available
- There must be access directly to the server where the database is running
- No unnecessary and complex VPN connections or other login structures

### **MAINTENANCE**

- The maintenance fee is used to fund new developments
- Updates and new features are available for free on our website

---

## **NOT INCLUDED**

- Installation of software, including Sera
- Implementation and setup of the Sera package
- Trainings and courses
- Visit to the location
- Customizing data in the database
- Explanations about general issues such as accounting, logistics and production planning
- Hardware Problems
- Printers and other peripherals
- Support for third-party products like Office, SQL, Windows Server
- Setup of Remote App
- Login via VPN connections , Cisco , etc., TeamViewer unlike Microsoft RDP
- Adjustments of variable forms like invoices and order confirmations
- Assistance in setting up database queries and Excel Reports
- Recovering the impact of hardware failures, virus infections and faulty installations

Supporting documents are available at <http://download.serasoft.com>